

# **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM ANUTAPURA & RUMAH SAKIT UNDATA PALU**

**Ibrahim**

*(Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Tadulako)*

## **Abstract**

*The objectives of this research are to know and analyze: (1) the effect of emotional quotient on organizational citizenship behavior of nurse's at Anutapura Public Hospital and Undata Hospital, (2) the effect of organizational citizenship behavior on nurse's performance, (3) the effect of emotional quotient on nurse's performance, (4) the difference of emotional quotient, organizational citizenship behavior, and performance between nurse's at Anutapura Public Hospital and Undata Hospital. This is an explanatory research that examines relationships among investigated variables involving 157 nurses who have been selected using proportional random sampling technique. Based on the result of Structural Equation Modeling (SEM), it shows that: (1) emotional quotient performs significant effect on organizational citizenship behavior of nurse's at Anutapura Public Hospital and Undata Hospital, (2) organizational citizenship behavior performs significant effect on nurse's performance at Anutapura Public Hospital and Undata Hospital, (3) emotional quotient performs significant effect on nurse's performance at Anutapura Public Hospital and Undata Hospital. In addition, based on the result of independent sample T-test, it shows that: (1) there are significant differences of emotional quotient and organizational citizenship behavior between nurse's at Anutapura Public Hospital and Undata Hospital, (2) there is no significant difference of performance between nurses at Anutapura Public Hospital and Undata Hospital.*

**Keywords:** *Emotional Quotient, Organizational Citizenship Behavior, Performance.*

Kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan variabel yang banyak dibahas oleh para pakar, karena keberadaannya dianggap berdampak langsung pada kinerja individu dan organisasi, baik itu disektor *public* maupun disektor *private*. Rumah sakit (RS) misalnya, sebagai organisasi layanan publik yang salah satunya bertumpuh pada tenaga keperawatan, dan banyak bersentuhan langsung dengan masyarakat (pasien dan keluarganya), sangat memerlukan tenaga keperawatan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi, serta memiliki perilaku OCB yang mantap.

Pentingnya kedua variabel tersebut untuk dimiliki perawat, karena dalam menjalankan asuhan keperawatan, seorang perawat tidak akan terlepas dari sensitivitas perasaan dan emosi, di tengah tuntutan kerja yang serba cepat, tepat dan

berkualitas. Tidak sekedar bertindak karena emosi lalu mengabaikan perasaan dan keselamatan pasien. Tidaknya hanya bekerja karena sistem *reward*, tetapi harus mampu menampilkan peran ekstra melebihi standar minimum yang diharapkan, terutama keterlibatan secara sukarela untuk meringankan masalah-masalah pekerjaan yang dihadapi rekan mereka.

Perawat merupakan salah satu unsur penting dalam RS. Tanpa perawat tugas dokter akan semakin berat dalam menangani pasien. Tanpa perawat, pasien juga terabaikan karena perawat adalah penjamin kontak pertama dan terlama dengan pasien (Hamid dalam Nurita, 2012). Menjalankan tugas asuhan keperawatan seperti di RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu sesungguhnya bukanlah perkara mudah, di tengah jumlah kunjungan pasien yang kontinyu

sebagai akibat terbatasnya RS rujukan yang representatif di Kota Palu.

Terlebih lagi di perawatan intensif dan rawat inap yang sangat membutuhkan kemampuan tinggi dalam merawat pasien (Gillies, Armiyanti dalam Nurita, 2012). Perawat bagian rawat inap dan unit gawat darurat (termasuk di RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu) paling rentang mengalami stres (Scheier dalam Soejitno, 2002) bila dibandingkan dengan bagian-bagian lain. Stres tersebut kebanyakan distimulan oleh tuntutan tugas yang mengharuskan mereka melakukan penanganan pasien secara profesional, cekatan, cepat, dan tepat sasaran, di tengah banyang-bayang ancaman keselamatan jiwa pasien, dan ancaman kesehatan diri mereka sendiri.

Hasil pengamatan saat penelitian ini dilakukan pada bagian rawat inap dan unit gawat darurat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu, membuktikan klaim Scheier tersebut di atas. Teriakan, desakan, kepanikan, keluhan berlebihan serta ketidaksabaran pasien dan keluarganya dengan mudah ditemui (hanya dalam waktu hitungan menit). Bahkan dibagian unit/ instalasi gawat darurat, ancaman fisik, serta cacian dan makian baik itu dari pasien langsung maupun dari keluarga pasien menjadi hal yang biasa perawat hadapi selama selama 24 jam. Meskipun para perawat jaga telah berusaha maksimal untuk memberikan pertolongan pada pasien sesuai dengan standar pelayanan yang diinstruksikan dokter.

Selain menjalankan instruksi dokter, beberapa tugas perawat yang umum dilakukan yaitu melaksanakan observasi gejala dan respon pasien yang berhubungan dengan penyakit dan penyebabnya, memantau pasien, menyusun dan memperbaiki rencana keperawatan secara kontinyu berdasarkan pada kondisi dan kemampuan pasien, supervisi semua pihak yang ikut terlibat dalam keperawatan pasien, mencatat dan melaporkan keadaan pasien, melaksanakan prosedur dan teknik keperawatan, memberikan pengarah dan penyuluhan untuk meningkatkan kesehatan fisik dan mental pasien (Phaneuf dalam Nurita, 2012). Termasuk

memperhatikan kondisi emosional pasien dan non-fisik pasien sesuai tugas mereka sebagai pendamping pasien selama 24 jam. Di samping itu terlibat langsung memelihara kebersihan ruangan dan tugas lain-lainnya.

Tekanan kerja dan rutinitas kerja perawat selama 24 jam ini, memerlukan dukungan mental yang mampu mengendalikan dan mengelola emosi secara positif, serta mampu memotivasi diri sendiri, mampu mengenali emosi orang lain, dan mampu membina hubungan dengan orang lain, sehingga akan terjalin hubungan saling percaya dan saling membantu antara perawat dengan pasien, perawat dengan keluarga, perawat dengan dokter, perawat dengan tim kesehatan yang lainnya (Nurita, 2012). Karena hanya individu yang memiliki kecerdasan emosional yang akan mampu menghadapi tantangan dan bahkan menjadikannya produktif, lebih optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah, dimana hal-hal tersebut sangat dibutuhkan di dalam dunia kerja (Patton, 1998), seperti RS yang memiliki beban kerja berat, bukan saja dari segi privasi yang terbatas, dan jam kerja yang padat, namun juga dari desakan keluarga pasien yang terkadang tidak mau memahami upaya kerja perawat.

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki kecerdasan emosional, akan menjelma menjadi pribadi yang memiliki kadar ketaatan dalam bekerja dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, mampu mengendalikan dan mengelola emosinya, serta mampu menjalin kehidupan sosial yang harmonis dengan sesama pegawai, masyarakat sekitar lingkungan kerja serta masyarakat dimana mereka tinggal. Mampu mengelola diri sendiri, memiliki inisiatif, optimisme, mampu mengkoordinasi emosi dalam diri, serta melakukan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosi (Boyatzis, 2001). Melalui risetnya, Goleman (2001) membuktikan bahwa *Emotional Quotient* (EQ) yang dicerminkan oleh kemampuan memotivasi diri sendiri, mengatasi frustrasi, mengontrol desakan hati, mengatur suasana hati (*mood*), berempati

serta kemampuan bekerja sama, menyumbang 80% bagi kesuksesan seseorang.

Hal lain yang dibutuhkan oleh institusi medis seperti RS. Umum Anutapura dan Undata di luar kecerdasan emosional, yaitu tenaga keperawatan *good citizen* (OCB) yang bisa berperan ekstra melebihi dari tuntutan kerja formal, dan tidak bersifat egosentrik. Semua organisasi membutuhkan pegawai yang potensial dan produktif agar dapat berfungsi (Cascio dalam Teresia dan Suyasa, 2008). Begitupula dengan institusi seperti RS Umum Anutapura dan Undata, bila ingin berfungsi efektif, membutuhkan tenaga keperawatan yang tidak hanya bekerja sesuai dengan tugas pokoknya untuk menyelesaikan tugas jaga dan perawatan di ruangan, tetapi juga melakukan hal-hal di luar deskripsi pekerjaan misalnya dengan membantu rekan kerja untuk menyelesaikan tugas saat rekan kerja menghadapi tugas yang banyak, walaupun bukan merupakan tugas dan tanggungjawabnya.

Markoczy dan Xin (2002) meyakini bahwa organisasi atau institusi tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan, tanpa ada anggota-anggotanya yang bertindak sebagai *good citizens*, termasuk institusi seperti RS. Anutapura dan Undata, yang berbasis pada pelayanan kesehatan. Kondisi kerja seperti di RS Umum Anutapura dan RS Undata, jelas menghendaki tenaga keperawatan yang bekerja secara baik serta dapat menangani arus kerja secara optimal dan efisien. Akan menguntungkan sekali bila institusi seperti RS Umum Anutapura dan RS Undata memiliki tenaga keperawatan dengan tingkat OCB (*extra-role*) yang tinggi, sebab akan meningkatkan kinerja organisasi dan tenaga keperawatan. Fakta menunjukkan bahwa organisasi yang pegawainya memiliki OCB tinggi, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain (Robbins dan Judge, 2008).

Perilaku perawat yang memiliki OCB tinggi dapat terlihat dari sikap mereka yang mau membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti

organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang ideal/ menyenangkan di tempat kerja, memberi saran-saran yang membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja (Robbins, 2001).

Tenaga keperawatan yang berperilaku OCB bisa dikenali dari cara mereka bekerja dengan menampilkan sikap mau membantu meringankan pekerjaan rekan mereka (*altruism*), mencegah timbulnya masalah yang berhubungan dengan pekerjaan dengan cara memberi konsultasi dan informasi (*courtesy*), lebih bersikap toleran pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja dan tanpa mengeluh (*sportsmanship*), sangat peduli pada kelangsungan hidup organisasi (*civic virtue*), serta melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi (*conscientiousness*).

Karakteristik masyarakat Indonesia yang menjunjung tinggi nilai kebersamaan dan tolong-menolong (Koentjaraningrat dalam Adriansyah, 2003) serta peringkat Indonesia yang tinggi dalam dimensi kolektivisme (Hofstede dalam Purba dan Seniati, 2004) mengindikasikan bahwa pegawai di Indonesia akan cenderung lebih menampilkan OCB yang tinggi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Moorman dan Blakely dalam Purba dan Seniati (2004), dimana individu yang memiliki nilai kolektivistik tinggi akan cenderung menimbulkan OCB yang tinggi pula.

Pada prinsipnya antara RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu, memiliki perbedaan bukan saja karena RS Umum Anutapura milik Pemkot Palu dan RS Undata milik Pemda Provinsi Sulteng, tetapi juga dalam pandangan pasien kedua RS ini cenderung dipersepsikan secara berbeda (pro dan kontra). Beberapa pasien yang ditemui, meskipun menilai perawat kedua RS tersebut belum maksimal dalam bekerja, namun dibandingkan dengan RS Umum Anutapura, umumnya pasien melihat perawat RS Undata kurang memiliki kepedulian dengan pasien, identik dengan perawat yang mendahulukan untung-rugi dibanding langsung menangani pasien saat

pertama kali datang (*self* dan *social awareness* yang rendah). Identik dengan perawat “tidak bersahabat” dan berbagai istilah lainnya yang dialamatkan oleh pasien dan keluarganya (*self* dan *relationship management* yang rendah).

Namun dalam hal OCB, kedua RS tersebut perawatnya dianggap banyak yang menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan (*conscientious* yang rendah), tidak memiliki toleransi terhadap suatu keadaan yang kurang ideal pada perilaku pasien, serta banyak mengeluh dalam menangani pasien, dan cenderung membesar-besarkan masalah di luar proporsinya (*sportmanship* yang rendah), meskipun RS. Umum Anutapura, pernah mendapatkan penghargaan Piagam Pratama Citra Pelayanan Prima dari Menpan.

Indikasi perbedaan dan persamaan dalam pandangan pasien mengenai kecerdasan emosional dan OCB perawat kedua RS tersebut membuat penelitian ini menarik. Apalagi sejauh yang peneliti telusuri belum ada yang melakukan kajian penelitian kecerdasan emosional dan OCB serta dampaknya terhadap kinerja perawat pada RS di Sulteng, dengan membandingkan kecenderungan variabel mana yang berlaku pada objek penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah: 1) apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu?; 2) apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu?; 3) apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu?; 4) apakah terdapat perbedaan kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior* dan kinerja antara perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu?

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu; 2) untuk

mengetahui dan menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu; 3) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu; 4) untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior* dan kinerja antara perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu.

## METODE

Jenis penelitian ini tergolong jenis penelitian eksplanatoris yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya melalui pengujian hipotesis. Penelitian dilaksanakan dari bulan Agustus 2012 - November 2012.

Populasi penelitian ini mencakup seluruh tenaga keperawatan RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu yang berjumlah 678 orang (241 orang perawat RS Umum Anutapura dan 437 orang perawat RS. Undata). Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *probability random sampling* (presisi 7%) dengan total sampel sebanyak 157 orang (sampel perawat RS. Umum Anutapura yaitu 56 orang dan sampel RS. Undata yaitu 101 orang).

Teknik analisis data yang digunakan sebagai proses pembuktian hipotesis yaitu *Structural Equation Modelling* (SEM), serta *independent sample T test*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner penelitian ini diedarkan pada 157 orang sampel perawat pada kedua RS tersebut dengan total pengembalian kuesioner 100%. Berdasarkan kuesioner yang berhasil dikumpulkan diketahui bahwa 20,4% adalah berjenis kelamin pria, selebihnya 79,6% adalah wanita. Kemudian berdasarkan kelompok usia, sebanyak 7,6% responden berada pada kelompok usia antara 18 - 25 tahun. 45,9% dengan

kelompok usia antara 26 - 35 tahun. 31,8% dengan kelompok usia antara 36 - 45 tahun, serta 14,6% responden dengan kelompok usia antara 46 - 55 tahun. Mayoritas responden 70,1% sudah menikah, selebihnya 29,9% belum menikah. Mayoritas 76,4% responden berpendidikan Diploma (D1 – D3), S1 sebanyak 22,3%, dan S2 sebanyak 1,3%. Sementara berdasarkan golongan kepangkatan, 53,5% adalah golongan III, dan 41,4% golongan II, serta 5,1% golongan IV. Masa kerja didominasi (50,3%) antara 6 – 10 tahun, kemudian 33,8% antara 11 – 15 tahun, 10,8% bekerja antara 1 – 5 tahun, dan hanya 5,1% yang telah bekerja antara 16 – 20 tahun.

### **Confirmatory Factor Analysis (CFA) Model Pembentuk**

Hasil CFA uji tahap akhir menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional secara berturut-turut dibentuk oleh konstruk *motivation* ( $\lambda \geq 0,904$ ), *awareness* ( $\lambda \geq 0,896$ ), *management* ( $\lambda \geq 0,835$ ), *emphaty* ( $\lambda \geq 0,824$ ), serta *relationship* ( $\lambda \geq 0,763$ ), dengan demikian ke lima observator variabel kecerdasan emosional memenuhi syarat untuk pengujian *overall model* selanjutnya. Selanjutnya hasil uji CFA tahap akhir menunjukkan bahwa hanya tiga observator variabel OCB memenuhi syarat untuk pengujian selanjutnya dengan kontribusi masing-masing: *altruism* ( $\lambda \geq 0,910$ ), *conscientious* ( $\lambda \geq 0,818$ ), dan *civic virtue* ( $\lambda \geq 0,806$ ), yang mengindikasikan bahwa indikator-indikator yang dibangun tersebut secara signifikan merupakan dimensi dari faktor OCB. Sementara hasil uji tahap akhir menunjukkan bahwa ke empat observator variabel kinerja memenuhi syarat untuk pengujian selanjutnya

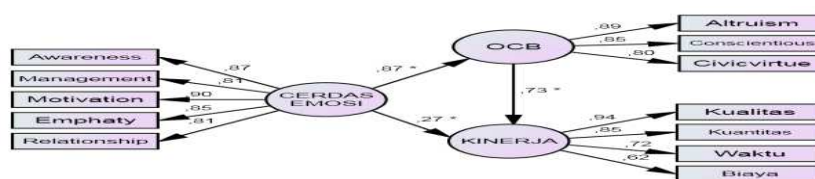
dengan kontribusi masing-masing yaitu kuantitas ( $\lambda \geq 0,912$ ), kualitas ( $\lambda \geq 0,765$ ), waktu ( $\lambda \geq 0,747$ ), dan biaya ( $\lambda \geq 0,599$ ) yang mengindikasikan bahwa indikator-indikator yang dibangun tersebut secara signifikan merupakan dimensi dari faktor kinerja.

### **Uji Asumsi Model Konseptual & Uji SEM**

Uji asumsi model konseptual penelitian ini di lakukan evaluasi atas terpenuhinya asumsi normalitas data, dan evaluasi atas *outliers*. Uji normalitas menggunakan uji *skewness* menunjukkan bahwa seluruh variabel normal pada tingkat signifikansi 0,01 (1%). Hal ini terlihat dari nilai CR dari *Skewness* yang diperoleh (1,997) di bawah nilai batas sebesar  $\pm 2,58$ , ini berarti bahwa data yang digunakan berdistribusi normal. Selain itu berdasarkan hasil uji *descriptive statistics*, semua nilai yang telah distandarisasi dalam bentuk *z-score* mempunyai nilai rata-rata sama dengan nol dengan standar deviasi sebesar satu, artinya bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bebas dari *univariate outliers* sebab tidak ada indikator yang mempunyai *z-score* di atas angka kritis (angka yang dihasilkan antara 3 sampai dengan 4).

### **Uji SEM & Uji Beda Rata-Rata Sampel**

Uji model akhir keterkaitan antara kecerdasan emosional terhadap OCB, dan dampaknya pada kinerja menunjukkan bahwa konstruks secara keseluruhan sudah menghasilkan nilai di atas kritis sehingga dapat diterima atau sesuai dengan data. Dari keseluruhan model yang terbentuk semua variabel menunjukkan pengaruh signifikan.



Gambar. Uji Overall Model Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap OCB dan Dampaknya Terhadap Kinerja

Keterangan: \* Signifikan

Sementara dari hasil pengujian, ketiga variabel dengan menggunakan uji *independent sample t test*, diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional dan OCB berbeda secara nyata antara perawat RS Umum Anutapura dengan RS Undata. Sedangkan kinerja antara perawat RS Umum Anutapura dengan RS Undata tidak berbeda secara nyata.

### Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap OCB

Berdasarkan hasil pengujian terbukti adanya pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Kesimpulan dari studi ini mengindikasikan dukungan pada teori yang menyatakan adanya pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior*. Salah satunya Zurasaka dalam Ahdiyana (2010) bahwa OCB lebih dipengaruhi oleh kepribadian atau lebih tepatnya kecerdasan emosi. Serta sejalan dengan penelitian Hardaningtyas (2004) dimana kecerdasan emosi berpengaruh terhadap OCB, yang memberikan makna bahwa semakin meningkat kecerdasan emosi perawat semakin meningkat pula OCB.

Penelitian ini menggambarkan kecerdasan emosional yang dibentuk oleh dimensi *self motivation* atau kemampuan memotivasi diri sendiri (sebagai indikator dominan pembentuk variabel laten kecerdasan emosional) perawat rumah sakit, berkontribusi positif terhadap OCB, dengan demikian maka semakin baik *self*

*motivation* yang dimiliki oleh perawat akan diikuti oleh peningkatan OCB yang berhubungan dengan hal-hal *altruism*. Dengan asumsi bahwa individu akan termotivasi untuk melakukan perilaku OCB jika ia mempersepsikan perilaku tersebut sebagai cara untuk mencapai hasil tertentu (Allen and Rush dalam Ariani, 2008).

Studi ini juga membuktikan secara empirik bahwa dimensi *self motivation* perawat atau kemampuan memotivasi diri sendiri untuk bekerja keras merupakan hal yang penting dalam OCB. Kemampuan dalam memotivasi diri sendiri tersebut dimanifestasikan dengan bertindak efektif serta selalu bersikap optimis dalam menjalankan tugas sesulit apapun. Apalagi sebagai perawat mereka sudah sangat terbiasa menghadapi berbagai tekanan kerja baik secara internal (tekanan yang datangnya dari rekan kerja dan atasan) maupun secara eksternal (tekanan dari pasien dan keluarganya), dengan demikian mereka cukup memahami cara memotivasi diri.

Penelitian ini menguatkan secara empirik temuan penelitian Anindya (2011), dimana kecerdasan emosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan OCB. Pengaruh positif tersebut memberikan makna semakin tinggi kecerdasan emosi karyawan maka OCB karyawan akan ikut tinggi. Sebaliknya bila kecerdasan emosi karyawan rendah maka OCB karyawan akan ikut rendah.

### Pengaruh OCB terhadap Kinerja

Hasil pengujian membuktikan adanya pengaruh signifikan OCB terhadap kinerja. Hal ini memberikan makna bahwa OCB melalui sikap *altruism* atau sikap yang lebih mementingkan orang lain (sebagai indikator dominan) yang dimiliki para perawat, berkontribusi positif terhadap kinerja. *Altruism* perawat ini direpresentasikan dengan kerja sukarela dalam meringankan tugas rekan kerja mereka, sehingga tidak ada tugas-tugas keperawatan yang terbaik meskipun perawat jaga sedang istirahat atau tidak berada di tempat sekalipun. Selain itu dimanifestasikan dengan kesediaan mereka membantu perawat lain yang pekerjaannya *overload*, meskipun bukan menjadi bagian dari kewajiban kerja formal yang harus mereka kerjakan. Salah satunya yang biasa dilakukan yaitu memposisikan diri menjadi *volunteer* dari tugas perawat lainnya tanpa banyak berharap pada *reward*.

Kepedulian sesama perawat tersebut untuk saling meringankan beban kerja, memperlihatkan bahwa perawat di kedua rumah sakit penelitian cenderung mengesampingkan sifat egosentrik, yang selama ini dilekatkan oleh masyarakat. Dalam tataran inilah argumentasi Bolino dalam Sarwono dan Soeroso (2001) mengenai pentingnya perawat “*good citizen*” (istilah lain dari OCB) dapat dijustifikasi, sebab keberadaannya memberikan dampak positif pada organisasi atau kinerja kelompok, paling tidak pada setting penelitian ini.

Sikap *altruism* juga mendorong partisipasi fungsional perawat melebihi standar kerja yang diwajibkan sehingga menjadikan rumah sakit tempat mereka bekerja, berfungsi secara efektif dalam menjalankan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Perawat benar-benar mendukung fungsi organisasi dengan menampilkan perilaku *altruistic* (menolong) yang diekspresikan dalam bentuk tindakan-tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian pada kesejahteraan orang lain (Purba, 2003).

Temuan dari studi ini sejalan kesimpulan dari studi-studi sebelumnya, salah satunya yang

dilakukan Podsakoff dan MacKenzie dalam Purba (2003), dimana OCB dapat meningkatkan stabilitas kinerja dengan cara membantu tugas perawat yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) kinerja dari unit kerja. Serta linear dengan kesimpulan penelitian Ariani (2008), dimana OCB merupakan perilaku positif di tempat kerja yang mendukung kinerja individu dan keefektifan organisasi.

### Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja

Hasil pengujian terbukti ada pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dari aspek *self motivation* atau kemampuan memotivasi diri sendiri (indikator dominan) perawat rumah sakit, berdampak signifikan terhadap kualitas dan kuantitas (indikator dominan) kinerja. Membuktikan teori yang mengatakan bahwa salah satu aspek dalam kecerdasan emosi adalah motivasi. Memotivasi diri sendiri merupakan landasan keberhasilan dan terwujudnya kinerja yang tinggi di segala bidang (Salovey dalam Goleman, 2001). Sependapat dengan penelitian Boyatzis (1999) dan Chermis (1998) dalam Trihandini (2005) bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang lebih baik yang dapat dilihat dari bagaimana kualitas dan kuantitas yang diberikan karyawan tersebut terhadap tempat mereka bekerja.

*Self motivation* atau motivasi *intrinsic* yang dimiliki perawat mereka lebih totalitas dalam memerankan tugas mereka, sekaligus membenarkan pernyataan Ormrod (2006) bahwa seseorang yang memiliki motivasi *intrinsic* terhadap suatu aktivitas akan lebih melibatkan diri sepenuhnya dalam aktivitas tersebut sehingga hasil kerja yang diperoleh akan lebih maksimal. Bisa jadi disebabkan oleh ketertarikan mereka terhadap rutinitas (asuhan keperawatan) yang berulang-ulang sehingga mendorong motivasi untuk memahami dan

menghayati aktivitas tersebut (Deci dalam Elliot dkk., 2000).

Penelitian ini juga memberikan makna bahwa para perawat sejauh ini mampu mengenali perasaan (*self awareness*) dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, serta relatif memiliki tolak ukur yang realistis mengenai kemampuan kerja, yang menjadikan mereka mempunyai kepercayaan diri yang kuat. Kepercayaan diri yang kuat para perawat, realistis karena ditunjang oleh tingkat kontrol diri mumpuni yang terbentuk melalui pengalaman pribadi dalam merawat pasien dan *learning proses* lebih luas.

Penelitian ini juga menguatkan secara empirik temuan penelitian Dyan (2010), dimana kecerdasan emosional yang dinyatakan dalam lima indikator yaitu kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), dan ketrampilan sosial (*social skill*) secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

### **Perbedaan Kecerdasan Emosional antara Perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu**

Hasil pengujian menggunakan *independent sample T test* diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan kecerdasan emosional antara perawat RS Umum Anutapura dengan RS Undata. Adapun dimensi yang membedakan kecerdasan emosional antara perawat RS Umum Anutapura dengan RS Undata yaitu tingkat kesadaran diri (*self awareness*), empati (*social awareness*), dan dimensi *relationship management*. Hal ini memberikan makna bahwa perawat RS Umum Anutapura sedikit lebih unggul dalam mengenali emosi diri, sedikit lebih mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu, sehingga lebih unggul dalam menangani emosi mereka ketika berhubungan dengan orang lain seperti dari berbagai tipe.

Sementara untuk dimensi *self management* yang dicerminkan oleh

kemampuan menangani emosi diri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari dianggap sama saja atau tidak berbeda secara signifikan antara perawat RS Umum Anutapura dengan perawat RS Undata. Begitu pula dengan dimensi kemampuan memotivasi diri (*self motivation*). Dimana dari hasil pengujian menunjukkan bahwa kemampuan memotivasi diri (*self motivation*) antara perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata tidak berbeda secara signifikan. Hal ini memberikan makna bahwa antara perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata sama-sama memiliki semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik, menganggap diri mereka mampu bertindak efektif, sama-sama memiliki inisiatif untuk maju, serta sama-sama memiliki optimisme dalam menjalankan tugas sesulit apapun.

### **Perbedaan OCB antara Perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan perilaku OCB antara perawat RS Umum Anutapura dengan RS Undata. Secara umum temuan ini memberikan bahwa perilaku OCB perawat pada RS Umum Anutapura sedikit lebih baik dibandingkan dengan OCB perawat RS Undata (meskipun nilai *mean difference* sangat kecil). Adapun dimensi yang membedakan perilaku OCB antara perawat RS Umum Anutapura dengan RS Undata yaitu sikap mendahulukan kepentingan orang lain (*altruism*), tingkat ketaatan pada kebijakan institusi (*conscientiousness*), tingkat kepedulian pada organisasi (*civic virtue*), dan *sportmanship*.

Sementara untuk dimensi *courtesy* yang dicerminkan oleh saran positif pada rekan kerja saat menghadapi masalah, memberi informasi cara menyelesaikan kerja yang terbaik, membantu rekan kerja memecahkan masalah yang dihadapi, mendorong kekompakan dan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan penting dianggap sama saja atau tidak berbeda



secara signifikan antara perawat RS Umum Anutapura dengan perawat RS Undata. Artinya bahwa antara perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata sama-sama memiliki perhatian terhadap permasalahan kerja yang dihadapi oleh rekan mereka.

### **Perbedaan Kinerja antara Perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan antara kinerja perawat RS Umum Anutapura dengan RS Undata. Artinya bahwa kualitas kerja, kuantitas kerja, dan efektivitas penggunaan biaya antara perawat RS Umum Anutapura dengan RS Undata adalah identik atau tidak berbeda secara signifikan. Tidak terdapatnya perbedaan kinerja perawat RS Umum Anutapura dengan RS Undata pada penelitian ini dapat disebabkan perawat di kedua rumah sakit tersebut sama-sama bekerja sesuai prosedur walaupun mengalami banyak *pressure* dari atasan, serta pasien dan keluarganya, sebagai salah satu cara untuk mendorong tingkat ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan, kerapian dan ketepatan kerja.

Hanya saja rata-rata kinerja perawat yang berkaitan dengan dimensi kuantitas kerja adalah tergolong rendah. Hal ini mencerminkan bahwa baik perawat RS Umum Anutapura maupun perawat RS Undata selama ini ada kecenderungan mereka belum mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai rencana yang telah ditentukan, kurang mampu memenuhi tuntutan tugas harian dikarenakan oleh ketidakmampuan mereka melaksanakan pekerjaan yang begitu banyak, serta cenderung kurang mampu melaksanakan pekerjaan yang memiliki banyak variasi. Selain itu, dari data yang diperoleh peneliti mengenai efektivitas penggunaan biaya, juga tidak berbeda secara signifikan antara perawat RS Umum Anutapura dengan RS Undata, yang disebabkan perawat di kedua RS tersebut sama-sama mampu memaksimalkan biaya untuk kepentingan SDM,

terutama dalam alokasi biaya untuk penunjang tugas.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan penelitian:

1. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu, menunjukkan bahwa semakin meningkat kemampuan perawat dalam memotivasi diri yang disertai dengan kesadaran diri yang tinggi, maka akan diikuti oleh peningkatan perilaku OCB perawat yang berhubungan dengan sikap *altruism* dan *conscientious*;
2. OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu, yang bermakna bahwa semakin perawat memunculkan perilaku sikap mementingkan orang lain dan menunjukkan ketaatan yang tinggi pada institusi, maka akan diikuti dengan semakin berkualitasnya kinerja yang dihasilkan perawat;
3. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu, yang bermakna bahwa semakin meningkat kemampuan perawat dalam memotivasi diri disertai dengan kesadaran diri yang tinggi maka akan diikuti dengan semakin berkualitasnya kinerja yang dihasilkan perawat;
4. Hasil uji *independent sample t<sub>test</sub>* menunjukkan bahwa: terdapat perbedaan kecerdasan emosional dan OCB antara perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu. Sedangkan kinerja antara perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu tidak berbeda secara signifikan.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulisan artikel ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya arahan dari tim pembimbing, karena itu penulis melalui

kesempatan ini mengucapkan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Prof. Dr. Syahir Natsir, S.E., M. Si., Ketua Tim Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran yang tak ternilai harganya untuk penulisan artikel ini. Demikian pula kepada Wahyuningsih, S.E., M. Sc., Ph.D., Anggota Tim Pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan, bimbingan, petunjuk dan saran serta motivasi agar penulis menyelesaikan artikel ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Adriansyah, A. 2003. *Pengaruh Kebudayaan Suku Bangsa terhadap Hubungan Antara Perilaku Pemimpin dengan Kepuasan Kerja Bawahan: Kajian pada kelompok kebudayaan suku Jawa dan Minang*. Tesis Psikologi. Depok: Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Ahdiyana, Marita. 2010. "Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Kinerja Organisasi". Artikel, Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. Melalui [www.google.co.id/](http://www.google.co.id/)
- Anindya, Rekha. 2011. "Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosional Karyawan terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia". Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia, Jakarta. Melalui [www.google.co.id/](http://www.google.co.id/)
- Ariani, D.W. 2008. "Perilaku Kewargaan Organisasional". Melalui <http://www.ugm.ac.id/index.php?page=rilis&artikel=1112>.
- Boyatzis, R.E, Ron, S. 2001. *Unleashing the Power of Self Directed Learning, Case Western Reserve University*. USA: Cleveland, Ohio.
- Dyan, Catarina. 2010. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Proyek Konversi Energi Batubara PT. Petrokimia Gresik)*. Tesis. Malang: Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Elliott, S.N, dkk. 2000. *Education Psychology: Effective Teaching, Effective Learning*. Third Edition. Boston: The Macgraw – Hill Boak Co-Singapore.
- Goleman, Daniel. 2001. *Working with Emotional Intelligence*. Terjemahan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardaningtyas, Dwi. 2004. "Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Sikap pada Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai PT (PERSERO) Pelabuhan Indonesia III". Tesis. Surabaya: Program Pascasarjana Universitas Airlangga. Diakses melalui [www.google.co.id/](http://www.google.co.id/)
- Markoczy, L dan Xin, K. 2002. "The Virtues of Omission in Organizational Citizenship Behavior". Melalui <http://www.goldmark.org/livia/papers/ocb/ocb.pdf>
- Nurita D.S, Meta. 2012. "Hubungan Antara Kecerdasan Emosional (EQ) dengan Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta-Selatan". *Jurnal Psikologi Fakultas Psikologi, Universitas Gunadarma*. Februari 2012.
- Ormrod, J. E. 2006. *Educational Psychology Developing Learners (5th ed)*. USA: Merrill Prentice Hall.
- Patton, P. 1998. *Kecerdasan Emosional di Tempat Kerja*. Alih Bahasa Zaini Dahlan. Jakarta: Pustaka Delaprata.
- Purba, Eflina Debora. 2003. *Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap Perilaku Citizenship Karyawan*. Tidak dipublikasikan.
- Purba, Eflina, Debora dan Seniaty, Liche, Nina, Ali. 2004. "Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior". *Makara, Sosial Humaniora*. Vol. 8, No. 3, Desember 2004: 105-111.

- Robbins, Stephen. P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Aplikasi*. Jilid 1 Edisi 8. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, Slamet S. dan Soeroso, Amiluhur. 2001. "Determinasi Demografi terhadap Perilaku Karitatif Keorganisasian". *Jurnal Siasat Bisnis*. JSB No. 6 Vol. 1 Th. 2001.
- Soejitno, S. 2002. *Reformasi Perumahan Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Teresia, Natalia dan Suyasa, P. Tommy Y.S. 2008. "Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Call Centre di PT. X. Phronesis". *Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*. Vol. 10 NO. 2, 154-169.
- Trihandini, Meirayati, R.A Fabiola. 2005. "Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Hotel Horison Semarang)". Tesis. Semarang: Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Melalui [www.google.co.id/](http://www.google.co.id/).